

SOFTWARE-TECHNISCHER SUPPORT¹

ALLGEMEINE BESCHREIBUNG DER DIENSTLEISTUNGEN

Software-Technischer Support umfasst die Bereitstellung von IT-Fernunterstützungsdiensten zur Analyse, Beratung und Lösung von Softwareproblemen bei lizenzierten Funktionen auf unterstützter Hardware. Diese Dienstleistung wurde entwickelt, um die Unterstützung durch das interne Überwachungs- und Verwaltungsteam des Kunden zu ergänzen.

Die bereitgestellten Software-Technischen-Support-Dienste variieren je nach unterstützter Technologie. Diese Unterschiede sowie etwaige Einschränkungen sind im Dokument „Software Technical Support Product Boundaries“ festgelegt, das unter <https://www.parkplacetechnologies.com/contracts/> gefunden werden kann. Im Falle eines Widerspruchs zwischen den allgemeinen Bedingungen dieses Dienstleistungsbeschreibungsdokuments und denen aus dem Dokument „Software Technical Support Product Boundaries“ gelten die Bestimmungen des letztgenannten Dokuments.

DIENSTLEISTUNGEN UND ERGEBNISSE

Park Place wird geeignete Support-Ressourcen bereitstellen, um reaktive Fernberatung und technischen Support („Dienstleistungen“) bereitzustellen, um die Behebung von Problemen innerhalb der Betriebssysteme des Kunden auf der Hardware des Kunden („Unterstützte Systeme“) in englischer Sprache zu unterstützen. Insbesondere wird das Remote-Engineering-Team von Park Place („Technischer Support“) allgemeinen Fernsupport (z. B. per Telefon oder Bildschirmfreigabe) für die unterstützten Systeme bereitstellen.

Park Place wird außerdem Kurzzeit-Support (auf höchstens sechs Stunden beschränkt) anbieten, um Probleme, Herausforderungen oder Fragen im Zusammenhang mit Betriebssystemen der im Bestellplan des Kunden aufgeführten unterstützten Systeme zu bearbeiten. Dies umfasst das Anbieten von Expertenberatung und Best Practices, um die Lösung von Problemen zu unterstützen und die Leistung zu verbessern.

Weitere Informationen zu Ergebnissen und Aktivitäten, die speziell für benannte Betriebssysteme und/oder Hypervisoren außerhalb des Leistungsumfangs liegen, finden Sie im Dokument „Software Technical Support Product Boundaries“ (unter <https://www.parkplacetechnologies.com/contracts/>).

Der Software-Technische Support beinhaltet Folgendes:

1. *Erstellung eines Störfalltickets:* Der Prozess beginnt mit der Erstellung eines Tickets durch den Kunden über Central Park, das Kundenportal von Park Place. Die Kontaktperson des Kunden erhält eine erste Antwort, die die Bestätigung des Tickets darstellt.
2. *Anleitung zur Störfallbearbeitung:* Das Support-Team oder der zuständige Mitarbeiter von Park Place tritt mit der im Ticket angegebenen Kontaktperson des Kunden in Verbindung,

¹ Unser Angebot „ParkView Technical Advice and Guidance“ wurde in Software-Technischer Support umbenannt. Diese Namensänderung wird in unseren aktuellen Systemen und Verträgen übernommen und fortlaufend wirksam sein. Diese Dienstleistungsbeschreibung gilt daher auch für die unten genannten Angebotskomponenten, die im Bestellplan des Kunden aufgeführt sind: ParkView Technical Advice and Guidance-Enterprise; ParkView Technical Advice and Guidance-ENT-Server; ParkView Technical Advice and Guidance-HCI; ParkView Technical Advice and Guidance-Isilon; ParkView Technical Advice and Guidance-Mid-Range; ParkView Technical Advice and Guidance-MID-Server; ParkView Technical Advice and Guidance-x86 Server; ParkView Technical Advice and Guidance-z Mainframe.

um das aktuelle Ziel und das gewünschte Ergebnis zu verstehen. Das Support-Team oder der zuständige Mitarbeiter von Park Place wird den Kunden bei den Schritten zur Lösung beraten.

3. *Abschluss des Störfalls*: Sobald der Kunde die Unterstützung erhalten hat und bestätigt, dass sein Anliegen bearbeitet wurde, wird das Ticket als abgeschlossen markiert und geschlossen.

Alle Aktivitäten sind für den Kunden transparent. Der Kunde hat über Central Park Einblick in die Störfalltickets, alle Servicenotizen und den Fortschritt. Zugangsdaten für Central Park werden während des Vertrags-Onboarding-Prozesses bereitgestellt.

Die Serviceverpflichtung von Park Place besteht aus der hier genannten beratenden Unterstützung und kann keine spezifische Leistung oder Ergebnisse liefern. Es wird keine Garantie durch Vertriebsmitarbeiter oder schriftliche Verkaufsunterlagen geschaffen oder erweitert.

AKTIVITÄTEN AUSSERHALB DES LEISTUNGSUMFANGS

A. Allgemeine Aktivitäten außerhalb des Leistungsumfangs

- Erstellung von Ursachenerkenntnisberichten (Root Cause Analysis, RCA) und alle damit verbundenen Aktivitäten.
- Projektarbeiten, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Planung in Verbindung mit neuen Servern, Systemen und Diensten; Installation, Umzüge und Migrationen von Systemen und Anwendungen.
- Installation, grundlegende Konfiguration oder Änderungen an bestehenden funktionierenden Konfigurationen von Systemen oder tägliche Systemadministrationsaufgaben, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Pflege von Dateisystemen, Druckerverwaltung, Verwaltung von Systemkonto-Zugangsdaten, Systemprüfungen und Leistungsüberprüfungen, Backups und Wiederherstellungsaktivitäten, Sicherheitskonformität, Dokumentation und Schulung.
- Aktivitäten im Zusammenhang mit der Bereitstellung, dem Herunterladen oder der Installation von Software-Patches für Systeme, einschließlich Fehlerbehebungen, Sicherheits-Updates oder kleinere/ größere Versions-Upgrades. Während der Kunde vollständig für die Beschaffung und Implementierung von Patches verantwortlich ist, bietet PPT Unterstützung, wenn der Kunde Probleme im Patch-Prozess hat.
- Fehlerbehebung bei Problemen während des Einsatzes oder Tests einer Live-Disaster-Recovery-Invocation.
- Jegliche Installation, Konfiguration, Fehlerbehebung, Deinstallation oder der Austausch im Zusammenhang mit einer nicht betriebssystembasierten (in der Regel Drittanbieter-) Anwendung oder einem Produkt.
- Lizenzkauf, -aktivierung und -konformitätslösung.
- Software- und Anwendungs-Kompatibilitätsprobleme.
- Support für Automatisierung und Orchestrierung.
- Patch-Management und Planung/Koordination von Updates.
- Hosting und Verwaltung von Anwendungen.
- Leistungsanalysen und/oder Optimierung.
- Change-Management-Aktivitäten, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Aktualisierung von Änderungsprotokollen oder die Teilnahme an CAB-Meetings.
- LAN-/WAN-/SAN-Netzwerkprobleme.
- Überwachungs- und Alarmierungsaktivitäten.
- ITSM (Integration des Ticketingsystems).
- Aktivitäten zur Systemhärtung (System Security Hardening).
- Clustering.
- Virtual I/O-Server.

B. Aktivitäten außerhalb des Leistungsumfangs, die sich speziell auf Speichersysteme beziehen:

Zusätzlich zu den im obigen Abschnitt genannten Aktivitäten außerhalb des Leistungsumfangs beziehen sich die folgenden Aktivitäten speziell auf Speichersysteme. Im Falle von Abweichungen haben die unten aufgeführten Aktivitäten Vorrang:

- Unterstützung bei Upgrades des Betriebssystems (OS) und der Firmware.
- Fehlerbehebung und Problemdiagnose für Anwendungen und Software von Drittanbietern.
- Fehlerbehebung und Problemdiagnose für externe Netzwerke.
- Unterstützung bei Hardware-Upgrades.
- Behebung von Problemen, die durch Systemverlagerungen entstehen, bei Systemen, die nicht bei Park Place gewartet werden. Die Behebung dieser Probleme wird separat als Ad-hoc-T&M (Time and Material) beauftragt und abgerechnet.
- Behebung von Fehlern des Betriebssystems, die Firmware-Updates erfordern.
- Behebung von Problemen, die System-Root-Zugriff und spezielle proprietäre OEM-Werkzeuge erfordern.

VERANTWORTLICHKEITEN DES KUNDEN

Der Kunde ist für alle vor Ort oder remote durchgeführten System- und Speicheradministrationsaufgaben verantwortlich und stellt Park Place auf Anfrage eine Fernzugriffsoption mit Bildschirmfreigabe zur Verfügung. Der Software-Technische-Support ist ein remote-unterstützter Service und kein Ersatz für die vor-Ort-Systemadministration.

Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass ein geeigneter System- oder Speicheradministrator zur Verfügung steht, um mit dem Park Place Technical Support-Team zusammenzuarbeiten, da die Aktivitäten kollaborativer Natur sind. Die Kundenmitarbeiter müssen in der Lage sein, in englischer Sprache zu kommunizieren. Die Bereitstellung der Dienstleistungen ist von dieser Zusammenarbeit mit dem Kunden abhängig.

Der Kunde muss über ein grundlegendes Verständnis des Problems sowie die Fähigkeit verfügen, dieses zu replizieren. Darüber hinaus sind Kenntnisse der eigenen IT-Umgebung erforderlich, um Park Place bei der Diagnose des Problems zu unterstützen.

Der Kunde muss in der Lage sein, Maßnahmen zur Problemerkennung und -lösung durchzuführen, wie z. B. das Erfassen von Protokollen, Fehlermeldungen sowie das Sammeln von Konfigurationsinformationen. Der Kunde ist dafür verantwortlich, eine aktuelle, funktionierende oder gesicherte Kopie der Systemkonfiguration bereitzustellen, um bei Bedarf die Problembehebung zu unterstützen. Park Place kann nur Unterstützung bei Problemen leisten, für die entsprechendes Troubleshooting-Material zur Verfügung steht. Park Place behält sich das Recht vor, Tickets zu schließen, für die angeforderte Informationen zur Unterstützung beim Troubleshooting nicht bereitgestellt wurden.

Der Kunde ist für die Beschaffung und Pflege von Software-Patches und Firmware gemäß den Anforderungen der OEM-Lizenzierung verantwortlich. Die Software-Technische-Support-Dienste können Patch-Empfehlungen beinhalten, jedoch wird Park Place keine Patches aufgrund von Lizenzbeschränkungen bereitstellen oder verteilen.

LEISTUNGSSTANDARDS; SLAs & KPIs

 C. SLAs – Betriebssystem-Support

- Park Place Software-Technischer Support – 7 x 24

Die folgenden Punkte legen die Reaktionszeitverpflichtungen von Park Place für Vorfälle und deren Schweregrad im Rahmen dieses Services fest:

	LOW	NORMAL	HIGH	DRINGEND
SCHWEREGRAD	Schweregrad 4	Schweregrad 3	Schweregrad 2	Schweregrad 1
SLA-REAKTIONZEIT	24 x 7 x 12 Stunden	24 x 7 x 8 Stunden	24 x 7 x 4 Stunden	24 x 7 x 30 Minuten*
BESCHREIBUNG	Anfrage zu beratender Art.	Systemleistung ist beeinträchtigt, jedoch mit verfügbaren Umgehungslösungen.	Leistung von Schlüsselkomponenten ist erheblich beeinträchtigt oder eine zentrale Benutzergruppe leidet über einen signifikanten Zeitraum unter schlechter Leistung.	Schlüsselkomponente ist nicht verfügbar oder eine zentrale Benutzergruppe kann nicht auf ihre Umgebung zugreifen.

* Technische Unterstützung wird innerhalb von 60 Minuten verfügbar sein.

SLA-Reaktionszeit: Definiert als eine (nicht automatisierte) Bestätigung von Park Place, einschließlich einer Ticketnummer, wobei das Kommunikationsmittel für die Bestätigung das Kundenportal Central Park sein kann. Die Reaktionszeit beginnt, wenn (a) der erste Serviceanruf vom Park Place Solutions Support Center empfangen und bestätigt wurde und (b) Park Place die erste Überprüfung abgeschlossen und bestätigt hat, dass die Anfrage sich auf Unterstützte Systeme bezieht, die im Bestellplan enthalten sind. Der Kunde kann gemäß seinen geschäftlichen Anforderungen eine Reaktionszeit außerhalb (langsamer als) der vereinbarten Reaktionszeit wählen.